

Boîte à outils du numérique en bibliothèque

Fiche pratique n°4

Les portails de bibliothèques

Groupe de travail *Boîte à Outils du Numérique en bibliothèque*

Pascal Allard (DRAC Nord-Pas-de-Calais)

Anne Balavoine (Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèques)

Catherine Dhérent (Bibliothèque nationale de France)

Philippe Gauchet (Médiathèque départementale du Pas-de-Calais)

*Pauline Le Goff-Janton (Ministère de la Culture et de la Communication / Direction générale des médias et des industries culturelles / Service du Livre et de la Lecture)
Coordinatrice du groupe de travail*

Sophie Perrusson (Médiathèque de Levallois)

Anna Svenbro (Ministère de la Culture et de la Communication / Direction générale des médias et des industries culturelles / Service du Livre et de la Lecture)

Experts invités¹:

Françoise Aubert et Laurent Soual (DoXulting)

Jean-Pierre Sakoun (Savoir Sphère)

Frédérique Schlosser (Bibliothèque de Rennes Métropole)

1 Merci également à Jean-Baptiste Vaisman et à Vanessa Van Atten pour leur contribution à cette fiche.

Table des matières

Introduction.....	3
1La mise en ligne de la bibliothèque.....	4
1.1Objectifs et stratégie.....	4
1.1.1Une présentation renouvelée de la bibliothèque et de ses services.....	4
1.1.2Enrichir l'offre documentaire.....	5
1.1.3Faciliter la recherche documentaire.....	5
1.1.4Une interactivité et une personnalisation accrues.....	5
1.1.5Suivre sa bibliothèque : le développement de services mobiles.....	6
1.1.6L'accessibilité des portails.....	7
1.2La mise en œuvre du projet.....	7
1.2.1Éléments méthodologiques.....	7
1.2.2Points de vigilance.....	9
1.2.3Bâtir un plan de communication.....	9
1.3Des pratiques professionnelles renouvelées.....	10
1.3.1De l'acquéreur au médiateur.....	10
1.3.2Le bibliothécaire producteur de contenus.....	10
2Briques et fonctionnalités.....	11
2.1Les briques du portail.....	11
2.1.1Le CMS.....	11
2.1.2Le logiciel de recherche fédérée.....	12
2.1.3Le gestionnaire de bibliothèque numérique.....	12
2.1.4Le système de gestion et de communication des ressources électroniques.....	13
2.1.5Le navigateur sécurisé.....	14
2.1.6Le serveur d'impression.....	14
2.1.7L'OPAC.....	14
3Portails et territoires.....	15
3.1La mise en commun d'un portail.....	15
3.2La bibliothèque patrimoniale numérique.....	16
3.2.1Des portails d'abord orientés vers les usagers.....	16
3.2.2Des espaces d'orientation et de recommandation au sein de la bibliothèque numérique.....	17
3.2.3Au-delà des portails : utiliser tout le spectre des outils du web.....	17
Points-clefs.....	18
Quelques références.....	19
Glossaire.....	21
Annexe 1 : Exemple d'architecture du portail.....	23
Annexe 2 : Typologie des services en ligne.....	24

Introduction

La circulation de l'information a connu ces dernières années une véritable mutation numérique qui s'étend aujourd'hui de plus en plus à des contenus extrêmement divers qui n'existent parfois plus que de manière dématérialisée. Les bibliothèques publiques tendent à s'adapter à ce nouveau contexte : selon la synthèse nationale des données d'activité 2012 des bibliothèques municipales², le taux d'informatisation des bibliothèques municipales atteint désormais 86 %, tandis que 73 % d'entre elles proposent à leur public un accès à Internet. Cependant, seules 45 % des bibliothèques disposent d'un site internet propre, le rapport notant que « a mise en ligne d'un site internet en propre est quasi systématique pour les bibliothèques couvrant des populations de 40 000 habitants et plus (93 % et plus). Elle est régulière pour les bibliothèques couvrant de 5 000 à 40 000 habitants (entre 63 % et 79 %). Elle ne concerne que 37 % des bibliothèques des communes de moins de 5 000 habitants ».

La présence en ligne des bibliothèques est pourtant désormais stratégique. La bibliothèque en ligne facilite l'accès aux services traditionnels de la bibliothèque (par exemple la réservation d'un document ou le prolongement d'un prêt) et devient un point d'entrée vers de nouveaux contenus entièrement dématérialisés (livres numériques, captations d'événements, production éditoriale de la bibliothèque, etc.) tout en démultipliant l'offre de services de la bibliothèque.

Cette mise en ligne de la bibliothèque requiert l'interaction de différentes briques logicielles pour permettre un accès facilité au catalogue en ligne, aux informations pratiques et aux actualités de la bibliothèque, à des ressources numériques commerciales ou libres de droit, à des ressources patrimoniales numérisées, etc.

Le terme « portail », bien que rendu obsolète par l'évolution incessante du web reste cependant souvent utilisé pour tenter de rendre compte de cette constellation et se retrouve bien souvent dans les appels d'offres passés par les collectivités. On continuera donc à l'utiliser par commodité, car à la différence du site web, le concept de portail comporte la notion de « porte d'entrée » à une diversité de ressources et de services accessibles en ligne pour une communauté d'utilisateurs.

Les contenus auxquels elle donne accès n'étant cependant pas toujours hébergés par la bibliothèque (ressources numériques commerciales, réseaux sociaux, flux rss, etc.), les services en ligne proposés par la bibliothèque dépassent aujourd'hui le simple site ou portail de l'institution, auxquels la notion de « bibliothèque en ligne » ou de bibliothèque numérique tend de plus en plus à se substituer.

La bibliothèque en ligne peut être modulaire en fonction de la stratégie de la collectivité. Le portail n'est pas la solution systématiquement choisie, en fonction de la taille de la bibliothèque, des moyens dont elle dispose, de la politique de la collectivité. La mise en ligne du catalogue associée à un blog ou à une présence sur les réseaux sociaux par exemple constituent déjà une forme de mise en ligne de la bibliothèque.

Les portails occupent également une place cruciale dans la diffusion des contenus patrimoniaux numérisés. En effet, ils agrègent de multiples données et services disponibles sur le site internet de la bibliothèque, et sont la porte d'entrée principale et unifiée de la bibliothèque sur le web. Ils attirent l'attention sur les collections présentes dans les bibliothèques numériques et sont à la fois un outil d'accès et, pour les bibliothécaires, un outil de prescription et de médiation.

Bien conçus, les portails permettent d'affirmer de manière pérenne le rôle de la bibliothèque comme intermédiaire potentiel auquel les usagers peuvent s'adresser. Le portail, en favorisant l'accès organisé ou fortuit aux collections de la bibliothèque, leur appropriation et leur dissémination par les usagers, peut-être un outil cardinal de médiation.

² Cette synthèse est disponible en ligne sur le site de l'Observatoire de la lecture publique, <<http://www.observatoirelecturepublique.fr>>.

1 La mise en ligne de la bibliothèque

1.1 Objectifs et stratégie

Grâce aux possibilités offertes par les outils du web collaboratif et au développement de l'édition numérique, la bibliothèque est en mesure de valoriser différemment ses fonds comme ses actions, et d'offrir à ses usagers de nouveaux services personnalisés ainsi que de nouvelles ressources.

Cela consiste d'abord en la mise en œuvre d'un site personnalisable, dynamique et attractif, accessible dans les murs et à distance, riche en fonctionnalités, où les usagers peuvent également devenir acteurs.

Cette nouvelle orientation – qu'on l'intitule portail, bibliothèque en ligne ou bibliothèque virtuelle – devient un élément majeur de l'activité des bibliothèques, en adéquation avec les mutations des pratiques culturelles et en lien avec l'apparition d'appareils de lecture nomades de plus en plus évolués. Il s'agit ainsi de la prolongation de la bibliothèque via un guichet unique présentant différentes rubriques.

La réalisation du site requiert de déterminer des priorités en cohérence avec la politique de services de la collectivité et en fonction de l'identité de la bibliothèque. Quelle que soit la taille de cette dernière, une présence en ligne est aujourd'hui incontournable. L'ampleur de cette présence est cependant fonction des moyens, notamment humains, et des compétences dont on dispose, d'un simple blog au portail le plus enrichi de diverses fonctionnalités, services et contenus.

Pour une bibliothèque desservant une petite commune, cette présence en ligne peut être constituée d'un blog associé au catalogue en ligne et à l'utilisation des réseaux sociaux, ou s'étoffer grâce aux partenariats établis avec d'autres collectivités du territoire, qui permettent de mutualiser les coûts et d'enrichir l'offre de services.

1.1.1 Une présentation renouvelée de la bibliothèque et de ses services

C'est l'occasion pour la bibliothèque de s'appuyer sur ses missions et de les décliner différemment, en sortant de ses murs et en proposant en ligne des informations et des services qui relèvent de l'offre classique de la bibliothèque ou qui sont au contraire véritablement innovants. L'ensemble doit s'afficher sous une forme conviviale et interactive :

- Présentation d'informations pratiques tant pour les usagers que pour les collectivités (classes, crèches, maisons de retraites...) avec possibilité de mettre en ligne des documents : plan d'accès comportant les différents équipements, règlement, charte, formulaire d'autorisation parentale, plans et photos des espaces avec la répartition des collections... ;
- Possibilité pour les usagers de s'inscrire en ligne (voire de payer en ligne leurs frais d'inscription) ;
- Mise en ligne d'une FAQ (Les questions les plus souvent posées, avec leurs explications, sont regroupées) ;
- Publication des sélections et avis des bibliothécaires, les lecteurs pouvant également poster leurs commentaires. Ceux-ci peuvent être mutualisés et véhiculés sur les réseaux sociaux ;
- Mise en ligne d'enregistrements ou d'extraits sonores (podcasts), de vidéos, de conférences, de concerts ou de spectacles en fonction de l'actualité de la programmation culturelle de la bibliothèque,
- Livraison de documents à domicile, etc.

Tout ceci s'ajoute aux services à distance déjà souvent proposés via l'OPAC du SIGB, tels que la consultation du catalogue et du compte lecteur avec possibilité de prolongation et de

réserve de documents. Ils sont ainsi maintenus mais rendus accessibles sous une forme enrichie et plus performante.

1.1.2 Enrichir l'offre documentaire

L'offre de ressources numériques pour les bibliothèques publiques (livres, musique, VOD, presse, autoformation, jeux pour les enfants...) s'élargit et privilégie de plus en plus l'accès distant. Nombre de bibliothèques aujourd'hui choisissent d'en proposer à leur public, qu'elles soient payantes ou gratuites³. Le nouvel enjeu est d'intégrer efficacement et de manière pertinente ces nouvelles ressources. Celles-ci induisent en effet le passage d'une offre documentaire *in situ* à des contenus adaptés au renouvellement des pratiques et des besoins des publics : accès immédiat et direct au contenu, et ce de manière illimitée et permanente, soit un résultat à l'image du monde d'Internet et en cohérence avec les nouveaux usages.

Proposer des ressources numériques via son portail requiert cependant au préalable de vérifier la qualité des infrastructures informatiques. Pour permettre une médiation sur place de ces ressources dématérialisées, l'accès public à Internet doit être offert à l'intérieur de la bibliothèque avec une bande passante suffisante, en tous points du réseau. Il faut également penser en amont du projet à la mise en place technique de l'authentification unique (*Single Sign-On* ou SSO) et intégrer dans le cahier des charges la fourniture des connecteurs nécessaires, dont il faut prévoir le coût. Une authentification unique est d'autant plus importante pour faciliter l'usage des diverses ressources accessibles sur mot de passe que la bibliothèque en propose plusieurs.

De même, la question du signalement de ces ressources doit être anticipée : fourniture de notices par le fournisseur de la ressource, intégration ou non dans le catalogue, mise en place ou non de la recherche fédérée (qui nécessite également de prévoir en amont les connecteurs nécessaires), granularité du signalement (par exemple dans le cas d'une base de presse...).

1.1.3 Faciliter la recherche documentaire

La recherche dans le catalogue de la bibliothèque ne se limite plus à la simple localisation et à la disponibilité des documents. Les notices bibliographiques peuvent être, selon les abonnements souscrits, enrichies de couvertures, sommaires de revues, tables des matières, extraits musicaux ou vidéo... Les usagers peuvent :

- accéder par des liens hypertextes à des contenus, à des renvois vers d'autres notices de documents, voire sur Internet pour compléter leurs recherches,
- enregistrer, dans un panier, les résultats de leurs recherches,
- s'abonner à une liste de diffusion sélective de l'information pour être informés automatiquement des nouvelles acquisitions de la bibliothèque concernant leurs centres d'intérêts ou leurs recherches et réserver les documents.

Des dossiers thématiques réalisés par les bibliothécaires, en rapport avec les différentes actions culturelles, la politique documentaire fondée sur des priorités repérées sur le territoire ou sur la valorisation de fonds spécialisés, peuvent être rendus directement accessibles tout comme les listes des dernières acquisitions : chaque titre renvoie vers sa notice bibliographique et permet de connaître aussitôt sa situation (en rayon, emprunté...).

1.1.4 Une interactivité et une personnalisation accrues

Le portail permet également aux usagers d'être acteurs de la présence en ligne de la bibliothèque, de faire des suggestions d'achats, de poster des commentaires sur leurs lectures, de conseiller des livres voire de créer des tags. Leurs avis et critiques participent alors aussi à

3 Selon l'*Enquête sur les ressources numériques en bibliothèque publique* menée en 2013-2014 par le service du Livre et de la Lecture en partenariat avec l'association Réseau Carel, 23 % des bibliothèques municipales et 54 % des BDP proposaient des ressources numériques en 2013, avec de fortes disparités selon la taille des communes concernées. L'enquête est disponible en ligne sur le site du SLL : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/89759/671923/file/Ressources%20num%C3%A9riques%20des%20biblioth%C3%A8ques%20publiques%20-%20avril%202014.pdf>.

l'enrichissement de la recherche documentaire. Ils peuvent ainsi consulter des suggestions de lecture ou d'autres ressources en lien avec une recherche effectuée, du type « Vous avez emprunté tel livre, vous aimerez aussi... », selon les avis ou les usages d'autres lecteurs.

Il est indispensable de prévoir une modération des commentaires. La loi sur la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 stipule en effet que « tout service de communication au public par voie électronique est tenu d'avoir un directeur de la publication ». Ce dernier est pénalement responsable de tout ce qui est publié sur le site et répond notamment de toutes les infractions de presse (diffamation, injures, etc.), mais aussi de certaines infractions pénales telles que l'incitation au suicide⁴.

Les usagers peuvent disposer, sur le portail de leur bibliothèque, d'un compte qui facilite la gestion de leurs emprunts, réservations, propositions d'acquisitions, résultats de recherches (panier de notices)...

La création d'un blog ou d'un forum de discussion peut aussi être envisagée : ces outils sont intéressants pour valoriser des contenus thématiques, ou dans le cadre de rencontres, de lectures ou d'actions avec les classes par exemple, ou encore en lien avec la programmation de la bibliothèque. Ces choix doivent relever de la stratégie de l'établissement en matière de médiation numérique.

De nombreuses fonctions de dissémination peuvent aussi être déployées : alertes, lettre d'information, flux RSS. Les réseaux sociaux doivent être présents sur les différentes pages de la bibliothèque en ligne, immédiatement utilisables pour favoriser l'immédiateté de l'information.

Il s'agit ainsi de concevoir la bibliothèque en ligne comme une véritable deuxième bibliothèque, ouverte 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Cela revient à inscrire la conception du projet dans une démarche stratégique en lien avec une dimension politique forte en termes de services et d'orientation vers l'information et les savoirs.

Fort de tous ces services et de tous ces atouts développés pour répondre aux besoins de la population en adéquation avec les mutations technologiques, la bibliothèque en ligne contribue à l'expansion de la lecture publique de même qu'elle dirige fortement le métier de bibliothécaire vers la médiation.

1.1.5 Suivre sa bibliothèque : le développement de services mobiles

Pour permettre aux lecteurs connectés en permanence grâce à leurs smartphones de suivre leur bibliothèque, certains établissements commencent à offrir une application dédiée conçue pour Android et/ou IOS.

Selon les développements des applications, les services proposés sont plus ou moins étendus (recherche dans le catalogue, actualités, agenda des rencontres et manifestations culturelles...). Une constante toutefois : la présence du compte individuel, service de base attendu des usagers (prolongation des emprunts et réservations).

Certaines collectivités font appel à des sociétés spécialisées pour la création de l'appli, c'est le cas de Rennes, Toulouse ou Ville d'Avray. D'autres se procurent celle du prestataire de leur portail (Le Kremlin-Bicêtre, Levallois...) qui, plus générique, propose en plus de la gestion de l'espace personnel, le renvoi vers un réseau social de lecture avec système de géolocalisation de l'ensemble des établissements participants. On ne dispose pas encore de retours formalisés ni de statistiques d'utilisation sur ce service, encore novateur, en France. Les bibliothèques publiques américaines (la New York Public Library, par exemple) n'hésitent pas à afficher les titres les plus « populaires » accompagnés de contenus enrichis et des adresses où trouver les documents avec système de géolocalisation.

⁴ Voir sur ce sujet la fiche juridique disponible sur le site de l'École supérieure de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, qui précise la responsabilité du directeur de publication, <http://www.esen.education.fr/fileadmin/user_upload/Modules/Ressources/Outils/mot_juriste/6-08-1_responsabilite_directeur_publication.pdf>.

1.1.6 L'accessibilité des portails⁵

L'accessibilité numérique est une obligation légale. L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, précise ainsi que « les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées. L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne ».

Le décret d'application de cet article de loi (décret n°2009-546 du 14 mai 2009) précise les délais dont disposent les administrations pour mettre en œuvre l'accessibilité numérique : ce délai était de deux ans à partir de la publication du décret pour l'Etat et de trois ans pour les collectivités territoriales. Ce décret indique également la mise en place du Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (le RGAA, défini dans l'arrêté du 21 octobre 2009), qui fixe les règles techniques, sémantiques, organisationnelles et d'ergonomie que doivent respecter leurs services de communication publique en ligne.

Il existe également un label de qualité proposé par l'association BrailleNet, AccessiWeb2, qui tend à mesurer le niveau d'accessibilité d'un site Web. Le référentiel des 133 critères AccessiWeb a été établi à partir des recommandations internationales du W3C/WAI, les WCAG 2.0 (publiées en décembre 2008). Plusieurs recommandations portent notamment sur les contenus, qui doivent être :

- perceptibles (ex. donner une alternative textuelle aux images et vidéos),
- utilisables (ex. tous les contenus doivent être atteignables au clavier, via les raccourcis, ce qui suppose une attention particulière portée à la structuration du document),
- compréhensibles (ex. les pages doivent apparaître et fonctionner de manière prévisible, ce qui suppose une attention particulière portée au fonctionnement des liens hypertextes).

Un principe de « robustesse » des sites est également présent et renvoie à la nécessaire compatibilité des sites internet avec les usages actuels et potentiels, sur tous les types de supports.

En dehors du cadre législatif et normatif, l'accessibilité numérique constitue un enjeu pour les bibliothèques, dont la mission est de donner à tous accès au savoir, à la culture et à l'information.

1.2 La mise en œuvre du projet

1.2.1 Eléments méthodologiques⁶

Le projet repose sur :

- un diagnostic préalable pointant les lacunes et dysfonctionnements du système et des outils en place,
- une analyse des besoins et des attentes des bibliothécaires comme des publics en termes de services et de fonctionnalités, associée à un repérage des meilleures pratiques,
- la constitution d'un schéma directeur avec les différentes phases éventuelles du projet

5 Le sujet est ici rapidement évoqué car une fiche pratique sera consacrée prochainement à l'accessibilité numérique des bibliothèques.

6 Un point plus complet sur la méthodologie de projet mise en œuvre dans le cadre d'une opération informatique/numérique a été réalisé dans la fiche pratique n°2 sur la ré-informatisation, on pourra s'y reporter le cas échéant : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/78709/596851/version/1/file/Boite+%C3%A0+outils+du+num%C3%A9rique+en+biblioth%C3%A8que.+Fiche+2+-+La+r%C3%A9-informatisation.pdf>.

(mise à niveau du SIGB, choix d'un annuaire, des modules du portail, de leur évolutivité, de leur déploiement progressif et de leur interfaçage avec d'autres portails etc.).

Une mise en concurrence doit être effectuée, dont la forme de dépend de l'état du SIGB (ancienneté, fonctionnalités, interopérabilité...), qui demeure souvent un élément essentiel dont dépendent les possibilités offertes pour mettre en œuvre un portail performant, et de la situation de la bibliothèque ou du réseau de bibliothèques⁷.

Il existe des offres groupées associant SIGB et portail. Leur intérêt réside dans la garantie de la compatibilité entre les outils présents dans l'offre et dans une plus grande simplicité de mise en œuvre. Ces solutions tout-en-un proposent souvent des fonctionnalités et des possibilités de développement plus limitées. Cette solution est souvent choisie par les bibliothèques disposant de moyens humains et financiers plus restreints.

Si l'on fait le choix de lots différenciés pour les briques du portail, il est conseillé de procéder par étapes et de veiller à l'interopérabilité des différents outils. Dans tous les cas, les points attendus en matière de stratégie et de technologie doivent être parfaitement décrits dans le cahier des charges. Il importe de demander la fourniture d'un calendrier détaillé et exhaustif des prestations (charte graphique, intégration et installation des logiciels applicatifs...) faisant également apparaître les éventuelles opérations préparatoires à la charge de la collectivité (par exemple, certaines solutions requièrent un changement de serveur). Il convient également d'insister sur l'importance pour la bibliothèque de disposer, dans la mesure du possible, des codes sources de ses diverses applications pour d'autres prestataires afin d'assurer leur interopérabilité. De même, les exigences en matière de moteur de recherche peuvent être précisées (recherche experte ou simplifiée, fédérée ou non, à facettes, fonctions de géolocalisation...). La maintenance et l'évolutivité des logiciels doivent également être prévues. Il faut enfin s'assurer de la compatibilité du portail avec les différents navigateurs (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome...). S'agissant d'une mise en œuvre en mode projet, les formations des bibliothécaires et la méthodologie d'accompagnement et de suivi doivent être clairement définies.

Au sein de la bibliothèque, le chef de projet est identifié (directeur ou responsable informatique selon la taille de la bibliothèque), s'entoure d'une équipe de bibliothécaires et bénéficie du soutien du directeur du service informatique. La BDP peut également être sollicitée et fournir une expertise.

Un comité de pilotage est constitué ; selon la taille de la collectivité, il est souvent composé du directeur de la bibliothèque, d'élus, du DSI, du DAC et du directeur du service communication, dans le but de valider les étapes du déroulement et les propositions du groupe projet :

- offre de services et fonctionnalités, ainsi que leur organisation sur le site,
- approche ergonomique,
- chartes graphique et éditoriale,
- page d'accueil : intitulés des onglets et rubriques du bandeau,
- autres pages : résultats de recherche, contenu éditorial,
- formulaires de recherche,
- modules optionnels,
- accessibilité du site,
- intégration des ressources numériques et documents numérisés,
- application mobile (le cas échéant),

⁷ Cf. la présentation « Portails de bibliothèque et de centre de documentation : présentation de l'offre de logiciels » de Marc Maisonneuve (Tosca Consultants), disponible en ligne, <<http://fr.slideshare.net/marcmaisonneuve60/portails-prsentation-de-loffre-de-logiciels>>.

- hébergement et maintenance du site, etc.

Le travail du groupe projet s'avère conséquent et ne doit pas être sous-évalué. Outre la description des besoins et des attentes, ses membres, une fois formés (administration et édition), ont en charge, avec des outils variés, la création de pages, de requêtes, de différents encarts et la production de contenus, en lien constant avec le prestataire. Ils veillent au suivi de l'intégration des données issues du SIGB (exports de la base des inscrits et du catalogue avec fichiers autorité et matières, transactions), des ressources numériques avec les connecteurs et à leur bon fonctionnement dont ils assurent le retour pour validation.

Ils doivent faire preuve d'une aisance en matière d'utilisation des outils et langages du web. Si le projet nécessite du temps pour sa réalisation, c'est aussi autant de compétences à développer et à maintenir. Il est indispensable que ces compétences ne reposent pas sur une seule personne et que tout développement spécifique soit documenté.

Enfin, une attention doit être portée à l'hébergement du portail (localisation des serveurs, nom du site notamment) mais aussi à sa maintenance du fait de ses futures évolutions (pages toujours accessibles, liens morts et autres problèmes techniques).

Il est à noter que le site doit être déclaré auprès de la CNIL.

1.2.2 Points de vigilance

Comme dans tout suivi de projet, il convient d'être particulièrement attentif au déroulement des différentes phases. Le rôle du coordinateur ou chef de projet est particulièrement décisif tant pour le respect des délais que pour la vérification de l'intégration des bases (fichier lecteurs, catalogue...), des mises en place des modules ou nouveaux services (y compris installation de matériel : nouveaux serveur et postes...) au cours des différentes étapes jusqu'à la mise en ligne du portail.

Le chef de projet assure le lien entre les services de la collectivité (communication et informatique) et le prestataire tout comme il demande à ce dernier de l'informer régulièrement du déroulement des chantiers qu'il mène en relation avec d'autres prestataires (par exemple, les fournisseurs de ressources numériques). Il fait le retour des avancées aux bibliothécaires. Il s'accorde avec le prestataire pour prévoir les formations nécessaires dans les temps impartis et en jours suffisants pour que les bibliothécaires concernés maîtrisent au mieux la technologie afin de pouvoir développer la part de mise en œuvre de la solution retenue qui leur incombe.

Les réunions avec le prestataire doivent aussi donner lieu à des compte-rendus complets, réalisés par ce dernier et validés des deux côtés ; ceux-ci fixent les attentes et il est ainsi possible de s'y référer si un point devait ne pas être traité comme prévu. Les dysfonctionnements doivent faire l'objet de constats écrits et précis afin de permettre leur traitement ; des dates de résolution doivent être demandées.

Une attention particulière doit être portée aux opérations de réception et de vérification – ou recette –, et ce dès la rédaction du cahier des charges, qui doit en décrire précisément les procédures.

Il ne faut enfin pas oublier le nécessaire travail de présentation et d'accompagnement, parfois même de formation des usagers aux nouveaux services proposés

1.2.3 Bâtir un plan de communication

Une telle opération riche de nouveaux services doit être portée à la connaissance des publics sur le territoire concerné. Les publics cibles (habitants, lecteurs inscrits, élus et autres relais d'opinion tels corps enseignant, presse, associations, comités d'entreprise...) peuvent être répertoriés et les objectifs des messages à transmettre définis. Enfin, les besoins en outils de communication et un rétro-planning (mini plan média) sont établis : de la campagne d'affichage en passant par la réalisation d'une nouvelle plaquette de présentation de la bibliothèque, articles dans le journal local et e-mailing... sans oublier de prévoir des séances de démonstration dans les lieux.

1.3 Des pratiques professionnelles renouvelées

1.3.1 De l'acquéreur au médiateur

Les pratiques professionnelles se renouvellent dans un contexte de transition numérique (abondance de l'information, nouvelles attentes du public), même si les missions d'accès à la culture et à l'information demeurent.

La médiation qui s'est développée autour des collections physiques – à des fins de conseils et de valorisation, souvent sous forme d'actions culturelles – se transforme avec le numérique pour se centrer sur la production de contenus et prend une nouvelle ampleur. L'interaction entre la sélection et l'accompagnement prime pour permettre au public de trouver rapidement ce qu'il recherche ou ce qui est susceptible de l'intéresser dans l'abondance des informations et des contenus disponibles. Cette mission visant à faciliter la vie de l'utilisateur représente désormais un axe majeur de l'activité du bibliothécaire.

Il s'agit alors de s'emparer et de se servir des outils issus des technologies numériques et des usages de l'internet – des sites des bibliothèques en passant par les réseaux sociaux ou autres blogs – tout en prévoyant de former le public pour lui permettre de savoir utiliser les nouveaux outils et de puiser dans la richesse des contenus.

Ces transformations du métier ont des incidences en termes de ressources humaines : les profils de postes intègrent désormais de nouvelles compétences allant de l'animation (ateliers numériques, etc.) à l'éditorialisation (productions de contenus en ligne...). Une fonction de coordination des contenus et, le cas échéant, d'échanges avec les internautes, doit être prévue.

Ces changements sont facilités par la mise en place de formations pour l'ensemble des équipes de la bibliothèque. Il ne faut pas négliger le temps nécessaire à ces nouvelles actions et à l'apprentissage d'un fonctionnement transversal, qui impliquent de réfléchir à une réorganisation des tâches.

C'est ce passage de la gestion traditionnelle des collections à la médiation numérique des contenus qui marque assurément l'évolution de ce métier. Le bibliothécaire devient un organisateur du savoir : non seulement celui qui classe mais aussi celui qui conduit à la connaissance. Il assure son rôle de médiation, soit d'intermédiaire ou de passeur, entre les informations et l'utilisateur pour aider ce dernier à trouver ce dont il a besoin mais aussi pour lui proposer des découvertes.

1.3.2 Le bibliothécaire producteur de contenus

Ainsi, en utilisant des fonctionnalités du site de la bibliothèque – de la réalisation de sélections thématiques tous supports confondus (y compris les ressources numériques) en passant par la mise en ligne de critiques et de recommandations sous forme d'avis, qui peuvent être relayés et mutualisés via des réseaux sociaux collaboratifs (Libfly ou Babelio par exemple), ou autres encarts éditoriaux – les possibilités d'expression des bibliothécaires et d'aide aux usagers sur tous les sujets abondent.

De même pour nombre de bibliothèques, mettre un site en ligne donne l'occasion de se lancer dans la création d'un ou plusieurs blogs. L'enjeu consiste alors à capter des communautés ciblées (en fonction de centres d'intérêt ou d'âges), en tant qu'intermédiaire de confiance identifié, autour d'une expertise partagée.

Les réseaux sociaux s'inscrivent également dans cette nouvelle logique de médiation et de plus en plus de bibliothèques les investissent avec l'ambition d'atteindre par ce biais une part de leur public ou d'en gagner une autre susceptible d'être intéressée par ces contenus éditoriaux. Dans la mesure où la politique de la collectivité le permet, elles adoptent des outils dorénavant familiers des internautes afin de provoquer des rencontres et promouvoir leurs collections et actions, voire d'en créer de nouvelles comme l'animation d'une communauté autour de différents centres d'intérêt. Pour ce faire, il peut d'ailleurs être intéressant d'employer un ton moins institutionnel, qui instaure un rapport plus direct avec les internautes ainsi qu'ils en ont l'habitude sur ces plates-formes sociales.

Que la bibliothèque opte pour un blog ou bien un compte sur les réseaux sociaux, voire les deux, il faut veiller à maintenir un rythme régulier de nouvelles publications. Après avoir développé ses outils, la bibliothèque doit les faire vivre et les animer.

C'est, en termes de recherche d'information, à l'heure de l'abondance et de l'économie de l'attention, tenter de mieux guider et d'amener vers la rareté. La valeur ajoutée par le bibliothécaire se situe notamment à ce niveau et le portail de la bibliothèque sert cet objectif.

2 Briques et fonctionnalités

Ce qu'on appelle encore « portail » est en réalité un ensemble de briques agrégées¹, qui s'articulent le plus souvent encore autour du SIGB et de l'OPAC⁸ : le CMS (système de gestion de contenu), le logiciel de recherche fédérée, le gestionnaire de bibliothèque numérique, le système de gestion et de communication des ressources électroniques, le navigateur sécurisé et le serveur d'impression (si ceux-ci ne sont pas fournis par le système de gestion et de communication des ressources électroniques). La qualité des services rendus résulte notamment de la capacité de tous ces outils à s'interfacer et/ou à communiquer entre eux.

2.1 Les briques du portail

2.1.1 Le CMS

Le CMS permet la publication et la mise à jour dynamique du contenu du site web. Il fournit une chaîne de publication (*workflow*), et permet de :

- structurer le contenu du site,
- créer du contenu dans des gabarits,
- bénéficier d'outils d'indexation,
- gérer les niveaux de droits des différents contributeurs (administrateur, rédacteur, utilisateur).

L'intérêt de cet outil souvent assez simple d'utilisation est de faciliter la publication collaborative et de permettre aux rédacteurs de se concentrer sur le contenu. Il faut veiller à ce que le CMS soit conforme aux standards du *responsive web design* (site web adaptatif) pour être compatible avec l'affichage sur mobile.

Quelques fonctionnalités propres aux CMS :

- traitement de texte (publication de pages web, d'articles de blogs...),
- agenda,
- présentation cartographique,
- affichage en carroussel, mosaïque, images aléatoires...,
- formulaires de saisie en ligne (inscription),
- agrégateurs de flux RSS,
- intégration de widgets, de Web services, d'applications encapsulées...

8 On assiste à une extension des objectifs traditionnels du portail, pour intégrer la multiplication des services proposés : ainsi que le souligne Sandrine Berthier, « En ce sens, les questions que se posent les bibliothèques aujourd'hui vont au-delà de celle de l'outil. En choisissant de nouvelles missions, en s'attribuant de nouvelles tâches, les bibliothèques se sont créées de nouveaux besoins. Si le SIGB correspondait tout à fait à une période où l'accent était porté sur l'efficacité de la recherche documentaire par le catalogue, il a dû être complété pour s'intégrer dans la nouvelle logique de réseaux imbriqués. En voulant pénétrer largement le monde du web, les bibliothèques ont dû faire face à de nouveaux enjeux que leur outil traditionnel ne pouvait gérer. [...] Le SIGB est avant tout une base de données qui rassemble les informations sur les collections, les lecteurs, les transactions de la bibliothèque », Le SIGB : pilier ou élément désormais mineur de l'informatique documentaire ?, Villeurbanne, mémoire d'étude Enssib, disponible en ligne <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60267-le-sigb-pilier-ou-element-desormais-mineur-de-l-informatique-documentaire.pdf>>.

Le CMS peut constituer :

- une brique d'une solution logicielle plus globale acquise par la bibliothèque (outil propriétaire ou outil libre préconfiguré par le fournisseur),
- un outil spécifique, généralement open source. Dans ce cas, le développement de web services entre le SIGB et le CMS est souvent payant. Il est possible de faire appel à une agence Web pour rendre le site de la bibliothèque plus attractif.

Certaines bibliothèques partagent leur CMS avec les différents services de la collectivité, ce qui limite de fait les possibilités offertes par l'outil.

2.1.2 Le logiciel de recherche fédérée

La question du signalement des ressources numériques est aujourd'hui loin d'être résolue. Comment signaler des ressources hétérogènes à la fois par leur nature et par leurs modalités d'accès (titres et articles de presse, cours en ligne, livres numériques, vidéos et titres de musique en ligne...) lorsque de surcroît la fourniture de métadonnées de qualité est rarement proposée par les fournisseurs de ces ressources ? La recherche fédérée peut constituer une réponse, à la fois pratique et limitée.

Cet outil propose un formulaire de recherche unique qui transmet la requête à plusieurs bases et applications hétérogènes pouvant être localisées sur des serveurs distants, et affiche la liste de résultats sur une page unique. Le moteur utilise des connecteurs vers les bases distantes. Cette recherche peut être plus ou moins lente selon les bases et applications et l'affichage des résultats peut s'en ressentir. C'est pourquoi certains services privilégient la recherche dite hébergée, tous les index étant en ce cas regroupés sur des serveurs mis à disposition par l'institution qui a mis en place le moteur de recherche. Certains moteurs de recherche combinent les deux approches selon les résultats des négociations avec les détenteurs des index.

L'avantage de ce dispositif est de permettre à l'utilisateur d'interroger à partir d'une interface unique les différentes bases auxquelles la bibliothèque est abonnée, ce qui constitue un gain de visibilité indéniable pour des ressources qui nécessitent un effort de médiation accru de la part des bibliothécaires. Il s'agit cependant d'une solution qui n'est pas exempte de problèmes techniques ni d'inconvénients tels qu'un développement des connecteurs souvent coûteux, des ressources qui ne sont pas toujours décrites avec précision, un dédoublement moins performant, un affichage des résultats d'autant plus lent que la bibliothèque est abonnée à un grand nombre de ressources...

2.1.3 Le gestionnaire de bibliothèque numérique

La mise en ligne de contenus numérisés nécessite d'avoir recours à une interface permettant la consultation de ces contenus et leur réappropriation par les usagers. Les besoins, dans ce domaine, peuvent être très variables, car les usages sont divers, les recherches iconographiques étant très différentes de la consultation d'un périodique.

Le gestionnaire de bibliothèque numérique doit donc être paramétré selon les souhaits de l'établissement. Il doit aussi être souple d'utilisation et bien supporter l'ajout de volumétries de plus en plus importantes. L'objectif toutefois demeure de conserver la cohérence du système d'information existant, tant du point de vue des usagers (navigation fluide, liens entre les références du catalogue et les documents conservés dans la bibliothèque numérique) que du point de vue des bibliothécaires (problématique de la gestion des droits, choix du format de données, question de l'archivage).

Quelques éditeurs de SIGB proposent des modules pour mettre en ligne et gérer une bibliothèque numérique. La navigation au sein de ces données et documents sera donc dans ce cas, à l'instar de l'OPAC, intégrée au portail. Ce cas de figure est cependant marginal aujourd'hui : les outils de gestion de bibliothèques numériques ayant vocation à s'intégrer dans un portail, ils sont désormais majoritairement issus des logiciels de gestion électronique de documents (GED), qui traitent leur production, leur gestion, leur consultation et leur stockage. D'autres peuvent davantage être rapprochés des logiciels de « photothèques ». Il est

à signaler que certains gestionnaires de bibliothèques numériques sont directement produits par des prestataires de numérisation (qui proposent parfois, dans le même temps, des solutions de tiers-archivage des contenus numérisés).

Dans le principe, un outil de gestion de bibliothèque numérique est constitué de trois composants fondamentaux : d'une part, une base de données pour les contenus numérisés, un système de visualisation de ces contenus, et un moteur de recherche. Il faudra donc bien veiller à ce que le prestataire fournissant le logiciel ou son installation et sa maintenance dans le cas d'une solution libre, détaille minutieusement les composants en jeu, les procédures d'installation, les grandes phases d'exploitation et de maintenance et les fonctionnalités que le logiciel propose. On peut les répartir de la manière suivante :

- Navigation (filtres, rebonds, *clustering* vers des documents apparentés, navigation d'une image à l'autre, présence d'un feuilletoir, gestion de la granularité des collections numérisées pour un meilleur repérage dans les corpus, gestion en mode texte de la table des matières) ;
- Visualisation (mode de consultation, possibilité d'annotations. Mode d'affichage en mosaïques, planches-contact, page à page, etc.) ;
- Téléchargements (indications de provenance de la ressource numérisée, téléchargement en plusieurs formats, possibilité de téléchargement complet ou partiel) ;
- Recherche de contenus (libre, avancée, guidée, filtrée par type de documents, par date, période. Recherche par mots. Navigation à facettes. Recherche sémantique) ;
- Affichage des résultats (classement des réponses, tri par date, pertinence, etc., affichage en plein écran, affichage notice + document, possibilité de zoom avant/arrière) ;
- Gestion de paniers de recherche personnalisés (connexion via un serveur LDAP) ou non (session anonyme) ;
- Accès via la recherche fédérée ;
- Interopérabilité (gestion des protocoles SRU/SRW et OAI-PMH, articulation avec le catalogue) ;
- Compatibilité avec l'offre matérielle (ordinateurs, liseuses, tablettes, smartphones) et logicielle (systèmes d'exploitation, navigateurs internet, gestionnaires de références bibliographiques) sur le marché ;
- Accessibilité (compatibilité avec les logiciels de vocalisation et de reconnaissance vocale) ;
- Fonctionnalités du Web 2.0 (fils RSS, fils de syndication de contenus, services liés au partage par courriel, sur les blogs ou sur les réseaux sociaux, possibilité d'enrichir les contenus et de les indexer de manière collaborative via des folksonomies, API, *mashups*, widgets) ;
- Produits éditoriaux et parcours chronologiques, géographiques, thématiques.

2.1.4 Le système de gestion et de communication des ressources électroniques

On constate un flottement terminologique entre :

- le système de gestion de ressources électroniques (SGRE), défini par Marc Maisonneuve comme « un logiciel qui prend en charge non seulement la gestion mais également la communication des ressources électroniques⁹ »
- l'ERMS (*electronic resource managers / management systems*), dont les fonctions

9 In Scopsi Claire et al., « Méthodes techniques et outils », *Documentaliste – Sciences de l'Information* 2/ 2010 (Vol. 47), p. 14-19, disponible en ligne : <www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2010-2-page-14.htm>.

dépassent les fonctionnalités du SGRE puisqu'il « [prend] en charge les fonctions spécifiques de gestion des publications numériques : abonnement, description des licences (droits de représentation, droits de reproduction), bulletinage automatique des fascicules de périodiques électroniques, suivi des collections de périodiques... ».

L'expression « système de gestion de ressources électroniques » est souvent pris pour la traduction française d' « *electronic resource manager* », alors que ces deux termes peuvent recouvrir deux réalités différentes.

Il faut par conséquent veiller à bien spécifier quelles sont les fonctionnalités qui doivent être assurées par le système de gestion de ressources électroniques lors de l'élaboration du portail, afin d'éviter tout malentendu ou litige.

Si l'on s'intéresse au module à intégrer au portail, il faut penser le SGRE par rapport à l'utilisateur du portail. On le définira donc comme l'outil qui prend en charge la gestion et la communication des ressources de la bibliothèque qui se présentent sous forme électronique, que ces sources aient encore une base matérielle (CD, CD-ROM, DVD, DVD-ROM) ou qu'elles soient dématérialisées et proposées en ligne (périodiques électroniques, bases en ligne, sites web).

2.1.5 Le navigateur sécurisé

L'accès à Internet figure parmi les services attendus des usagers des bibliothèques. La gestion du parc informatique des bibliothèques nécessite très vite un contrôle attentif au-delà d'un certain nombre de postes. La bibliothèque peut donc choisir de proposer une navigation sécurisée sur Internet ou le navigateur est paramétré au préalable et où son utilisation est limitée au niveau de la configuration et de la navigation, et parfois au niveau de la durée d'utilisation.

Or le navigateur sécurisé ne se contente pas d'empêcher les abus potentiels, qualitatifs ou quantitatifs, des usagers lorsqu'ils naviguent sur le web. Il peut également mettre en valeur les services et les contenus proposés par la bibliothèque, voire faire office pour les usagers de véritable porte d'entrée à un bureau virtuel.

2.1.6 Le serveur d'impression

Au sein du parc informatique d'une bibliothèque, l'activité des imprimantes doit être partagée sur plusieurs postes informatiques publics. Il est donc nécessaire d'avoir recours à un serveur d'impression qui permet de partager les imprimantes entre les divers utilisateurs des postes publics. Les usagers pourront donc imprimer leurs documents (résultats de recherches sur Internet, dans le catalogue, documents bureautiques, courriels, etc.) grâce à un système fonctionnant soit librement, soit avec des cartes magnétiques de photocopies prépayées et rechargeables, soit au moyen d'une carte multiservices, soit en s'identifiant pour ouvrir une session.

Parmi les protocoles de serveurs d'impression pouvant être utilisés, on peut citer :

- LPD/LPR (*Line Printer Daemon Protocol / Line Printer Remote control*),
- IPP (*Internet Printing Protocol*),
- CUPS (*Common Unix Printing System*).

2.1.7 L'OPAC¹⁰

L'OPAC (*Online public access catalog*) est l'interface qui permet aux usagers d'accéder en ligne au catalogue. Ce terme recouvre deux réalités distinctes :

- l'interface publique du catalogue fournie avec le SIGB. L'OPAC se présente ici comme la

¹⁰ Seuls quelques éléments sont repris ici, un point plus complet et encore d'actualité ayant été réalisé dans la fiche pratique n°2 sur la ré-informatisation sur les catalogues et leurs évolutions : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/78709/596851/version/1/file/Boite+%C3%A0+outils+du+num%C3%A9rique+en+biblioth%C3%A8que.+Fiche+2+-+La+r%C3%A9-informatisation.pdf>.

partie visible pour l'utilisateur du module « catalogue » du SIGB,

- l'un des éléments proposés par le prestataire du portail, lieu de syndication de tous les services en ligne offerts par l'établissement, dont celui de rassembler de multiples outils permettant à l'utilisateur de trouver sur place ou à distance les ressources pertinentes qu'il recherche.

C'est de cette dernière forme d'OPAC qu'il est ici question, sachant que le prestataire fournissant les autres briques du portail devra prendre en compte le mieux possible les données fournies par le module catalogue du SIGB, ce qu'il faut anticiper dès la rédaction du cahier des charges.

Parmi les principales fonctionnalités des OPAC d'aujourd'hui, on peut citer :

- le champ de recherche unique qui permet d'effectuer une recherche simple et libre à partir de la page d'accueil de la bibliothèque ;
- l'interface de visualisation des résultats : possibilité, à côté d'une visualisation classique sous forme de listes, de visualisations sous forme de cartographies, de nuages de mots-clefs ;
- le menu incluant les recommandations des bibliothécaires, les commentaires des lecteurs, voire le classement des documents les plus empruntés au sein de la bibliothèque ;
- les fils RSS à des fins de veille et d'information sur les actualités de la bibliothèque en matière de nouvelles acquisitions ;
- les interfaces thématiques (interface jeunes publics / scolaires / découverte thématique des collections / etc.).

3 Portails et territoires

3.1 La mise en commun d'un portail

La notion de territoire n'est pas univoque. Elle peut recouvrir des acceptions diverses, notamment géographiques, politiques, culturelles. Un territoire peut être défini par ses contours administratifs, par son histoire, mais aussi par ses caractéristiques sociodémographiques et les pratiques de ses habitants. Un territoire administratif¹¹ (une collectivité territoriale, un groupement de communes à fiscalité propre ou un syndicat intercommunal) ne recouvre pas nécessairement le périmètre d'un bassin de population.

La relation entre les communes et l'intercommunalité qu'elles ont constituée nécessite des transferts de compétences. Selon les textes, le transfert confère à l'EPCI une exclusivité pour exercer la compétence transférée. Cependant, il arrive, notamment dans le domaine de la lecture publique, que celles-ci restent de facto partagées. Ainsi, une communauté de communes peut prendre une compétence sur les réseaux de lecture publique tout en laissant aux communes le fonctionnement de leurs bibliothèques et l'ensemble des charges y afférant. Dans d'autres EPCI, le transfert n'a concerné que certains équipements (dits d'intérêt communautaire), les autres restant gérés par les communes concernées.

Le portail commun des bibliothèques d'un territoire peut donc recouvrir des réalités diverses. Ainsi il pourra par exemple être mis en place par un EPCI gérant toutes les bibliothèques concernées, par un EPCI n'ayant qu'une compétence sur la mise en réseau, par

¹¹ Il existe trois types de collectivités territoriales : les Régions, les Départements, les communes. Les communes peuvent se regrouper entre elles et constituer des groupements de communes à fiscalité propre, également appelés établissements publics de coopération intercommunale. Ceux-ci sont de trois types : les communautés de communes, les communautés d'agglomération, les communautés urbaines. Elles peuvent également opter pour une simple forme d'association dans une structure qui ne prélèvera pas l'impôt mais sera alimentée par leurs cotisations : le syndicat intercommunal. Il peut être à vocation unique (le SIVU) ou à vocation multiple (le SIVOM). La réforme des collectivités territoriales de 2009 a entraîné un mouvement important de regroupement d'EPCI, ainsi que l'obligation pour toute commune d'intégrer une intercommunalité.

des communes s'associant dans un réseau plus ou moins formel (simple groupement de commandes avec signature d'une convention).

La typologie des portails est difficile à établir mais on peut notamment trouver :

- des portails régionaux,
- des portails d'EPCI,
- des portails regroupant les bibliothèques de communes hors EPCI (par exemple Lectura en Rhône-Alpes).

Les objectifs d'un portail peuvent être de nature diverse¹² et expliquent l'hétérogénéité de leurs contenus. Certains sont essentiellement portés par des objectifs identitaires dont le portail sera la vitrine numérique. Le portail présente alors l'annuaire des professionnels de la chaîne du livre et met en avant le patrimoine des bibliothèques. Le périmètre est susceptible d'inclure non seulement des bibliothèques mais aussi d'autres structures culturelles (musées, archives, ...).

Le portail peut aussi poursuivre des objectifs documentaires, offrant l'accès à des contenus numérisés. Enfin, il peut abriter un catalogue collectif intégrant les catalogues des bibliothèques participantes et permettant éventuellement au public l'accès à des services divers (réservations en ligne). Il peut arriver que l'accès aux ressources numériques soit également mutualisé (par exemple à travers le portail Médiatém de la bibliothèque de Saint-Raphaël et du pays de Fayence, ou encore celui de la médiathèque intercommunale Ouest-Provence).

A cette offre de contenus, le portail est susceptible d'ajouter une dose plus ou moins importante d'interactivité relayée par des comptes sur les réseaux sociaux.

La mise en place d'un portail sur un territoire suppose donc, en fonction de l'objectif poursuivi, une réflexion en amont concernant l'interopérabilité des données, l'interconnexion des catalogues, la fixation de conditions tarifaires et de règlements communs, la définition des services que l'on souhaite offrir au public. Une charte éditoriale pourra être rédigée qui fixera les engagements des structures participantes, les conditions d'utilisation et les validations nécessaires en fonction du type d'outils et de contenus.

3.2 La bibliothèque patrimoniale numérique

Face au défi que représentent les moteurs de recherche, le portail permet d'organiser l'accès aux documents numérisés qui inscrivent l'identité de la bibliothèque dans une histoire et dans un territoire. Par rapport aux résultats proposés par les moteurs de recherche, le portail doit donc proposer une valeur ajoutée. Bien indexées, ces ressources profitent également d'une exposition plus large sur le Web et peuvent remonter dans les résultats des requêtes formulées sur les moteurs.

3.2.1 Des portails d'abord orientés vers les usagers

S'agissant des collections patrimoniales numérisées qu'un portail peut présenter, plusieurs questions doivent être étudiées. En effet, à travers le portail, il s'agit de donner une visibilité maximale aux collections patrimoniales numérisées de la bibliothèque.

Une attention toute particulière doit être accordée à la simplicité et à la convivialité de l'interface par laquelle l'utilisateur accède aux collections de la bibliothèque numérique. L'accès à la bibliothèque numérique doit être proposé à partir d'un seul rebond depuis le portail général. Il s'agit de pouvoir donner la possibilité à l'utilisateur de renseigner un champ unique concernant sa demande, ou de pouvoir effectuer une recherche plein texte dans les collections numérisées de la bibliothèque numérique par l'intermédiaire de ce champ unique. L'ergonomie de la recherche simple doit s'aligner sur celle des moteurs de recherche déjà utilisés sur la Toile par

¹² Voir notamment pour les portails régionaux le mémoire d'études de Sophie Aude, *Les portails régionaux de bibliothèques*, Villeurbanne, ENSSIB, 2013, disponible en ligne, <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61093-les-portails-regionaux-des-bibliotheques.pdf>>.

les usagers de la bibliothèque, dont certains auront été dirigés sur le site de la bibliothèque par cet intermédiaire. S'agissant de la recherche experte, même si elle ne concerne pas a priori l'architecture du portail en lui-même, une attention toute particulière devra être là encore accordée à l'ergonomie des formulaires d'interrogation.

3.2.2 Des espaces d'orientation et de recommandation au sein de la bibliothèque numérique

Le portail doit non seulement proposer un accès à l'interface de recherche simple et/ou experte dans les collections patrimoniales numérisées de la bibliothèque, permettre à l'utilisateur de s'y orienter seul, de trouver ce qu'il cherche, mais encore lui faire découvrir ce qu'il ne cherche pas forcément, lui proposer de nouveaux parcours qui éveilleront son intérêt pour les collections de la bibliothèque numérique. Ainsi, le portail peut proposer des itinéraires à travers les derniers documents mis en ligne, les documents les plus consultés, et les documents recommandés par les bibliothécaires.

Il s'agit aussi de permettre l'appropriation des contenus numérisés par les usagers par le biais de deux canaux : le portail doit permettre d'une part la personnalisation de l'accès, l'exportation sur les pages personnelles des sites et réseaux sociaux, facilitant ainsi une bonne dissémination, et d'autre part faire la part belle à l'éditorialisation des contenus.

3.2.3 Au-delà des portails : utiliser tout le spectre des outils du web

L'éditorialisation au sein même du portail est nécessaire, essentielle à la bonne diffusion des contenus numérisés, mais ne suffit pas. L'éditorialisation des contenus patrimoniaux numérisés doit se faire de manière complémentaire à l'extérieur du portail, pour que les actions de médiation des collections numériques soient pleinement abouties. Autour des portails gravitent donc un certain nombre de pages et de blogs spécifiquement dédiés aux collections patrimoniales numérisées par les bibliothèques.

Dans un contexte actuel où les sites internet sont plus que jamais des plates-formes de diffusion dynamique et de dissémination de contenus via les applications du web social et du web de données, envisager le portail comme un simple outil de présentation de documents patrimoniaux numérisés et mis en ligne ne suffit pas. Il s'agit au sein du portail d'utiliser le plus largement possible les outils proposés actuellement sur le web pour diffuser les contenus des bibliothèques patrimoniales numériques et leur faire occuper le terrain qui leur est propre. Les portails doivent donc clairement permettre aux bibliothèques numériques de se situer au cœur des communautés telles que Facebook, Twitter, Pinterest, Flickr, etc., par exemple en proposant à l'utilisateur de s'inscrire dans une démarche de production collaborative de contenus, comme dans le cas de l'indexation collaborative (*crowdsourcing*).

Le portail peut également proposer des moyens de géolocalisation permettant d'ancrer les ressources patrimoniales numérisées dans un contexte historique et géographique, voire touristique¹³.

La BnF propose la fourniture de sets de métadonnées permettant d'enrichir la bibliothèque en ligne de la collectivité et de donner accès à des documents de Gallica qui ont été sélectionnés au préalable.

13 Cf. par exemple le portail GéoCulture, « La France vue par les écrivains », <<http://francevuepar.fill.fr/>>.

Points-clefs

- **La présence en ligne de la bibliothèque constitue un volet important du projet d'établissement et s'inscrit dans une stratégie de services et de médiation.**
- **Le choix des outils et les modalités de la présence en ligne de la bibliothèque dépendent de la taille de la commune desservie, des moyens dont on dispose, des possibilités de coopération.**
- **La rédaction du cahier des charges doit être anticipée, en s'assurant tous les besoins y sont précisément décrits (tout ajout ou développement supplémentaire induisant des surcoûts pouvant être importants). Etant donné l'existence de certains flottements terminologiques, il ne faut pas hésiter à définir les termes qui renvoient aux éléments attendus.**
- **L'interopérabilité des différentes briques logicielles constitue l'un des enjeux majeurs du projet.**
- **Au cours de la mise en œuvre du projet, penser à documenter précisément les différentes étapes et les développements permet de disposer de documents auxquels se référer en cas de difficultés avec le prestataire ou d'aléas (changement de chef de projet en cours de mise en œuvre par exemple).**
- **Préparer l'équipe au changement des pratiques professionnelles et concevoir un plan de formation adapté, d'autant qu'une part variable de la mise en œuvre peut incomber aux bibliothécaires.**
- **Favoriser la présence en ligne de la bibliothèque nécessite de mener une veille active sur les outils, les usages, les possibilités offertes en matière de médiation numérique.**

Quelques références

Ouvrages récents	
ACCART, Jean-Philippe et RIVIER, Alexis	<i>Mémento de l'information numérique</i> , Paris, Electre - Editions du Cercle de la Librairie, 2012.
AMAR, Muriel et MESGUICH, Véronique (dir.)	<i>Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux</i> , Paris, Ed. du cercle de la librairie, 2012.
HIARD, Vincent	<i>Audit de site web</i> , Saint-Herblain, ENI, 2013.
QUEYRAUD, Franck et SAUTERON, Jacques (dir.)	<i>Outils du web participatif en bibliothèque fils RSS, wikis, blogs, podcast, VOD, portails, réseaux sociaux, services mobiles, questions-réponses... : manuel pratique</i> , Paris, ABF, 2013.
Mémoires d'études	
AUDE, Sophie	<i>Les portails régionaux des bibliothèques</i> , Villeurbanne, ENSSIB, janvier 2013. [En ligne] < http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61093-les-portails-regionaux-des-bibliotheques.pdf >
BERTHIER, Sandrine	<i>Le SIGB : pilier ou élément désormais mineur de l'informatique documentaire ?</i> , Villeurbanne, ENSSIB, janvier 2012. [En ligne] < http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60267-le-sigb-pilier-ou-element-desormais-mineur-de-l-informatique-documentaire.pdf >
VAISMAN, Jean-Baptiste	<i>Qu'est-ce qu'un portail de BU réussi ?</i> , Villeurbanne, ENSSIB, janvier 2014. [En ligne] < http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64153-qu-est-ce-qu-un-portail-de-bu-reussi.pdf >
Ressources disponibles sur les sites de consultants	
BiblioTIC	http://www.bibliotic.fr/category/bibliotic/portail
Tosca Consultants	http://www.toscaconsultants.fr/logiciel.htm
Accessibilité	
FULBI	Actes de la journée « Nos données sont-elles accessibles ? » (Paris, 23 janvier 2014). [En ligne] < http://www.fulbi.fr/?q=content/journee-fulbi-du-23-janvier-2014-les-transcriptions-et-supports-des-interventions >
Label AccessiWeb (BrailleNet)	http://www.accessiweb.org/
Présentation du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA)	http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite

Etudes et enquêtes	
<i>Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique</i> , ministère de la Culture et de la Communication	http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/89759/671923/file/Ressources%20num%C3%A9riques%20des%20biblioth%C3%A8ques%20publiques%20-%20avril%202014.pdf
<i>L'offre commerciale de livres numériques à destination des bibliothèques de lecture publique</i> (en France et dans plusieurs pays étrangers), ministère de la Culture et de la Communication, 2013	http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-et-secteurs/Livre-et-lecture/Actualites/Publication-de-l-etude-IDATE-sur-l-offre-commerciale-de-livres-numeriques-a-destination-des-bibliotheques-de-lecture-publique
Observatoire de la lecture publique	http://www.observatoirelecturepublique.fr/

Glossaire

Annuaire	<p>En informatique, un annuaire est un système de stockage de données comme les coordonnées des employés ou des lecteurs d'une bibliothèque, les adresses électroniques. On peut grâce à l'annuaire gérer divers services sur des sites web comme les authentifications grâce à un couple login / mot de passe.</p>
CMS	<p>Acronyme pour l'expression anglaise Content Management System, soit en français Système de Gestion de Contenu.</p> <p>Les outils de CMS permettent la conception et la mise à jour dynamique de contenus de sites web ou d'applications multimedia. Ils fournissent une chaîne de publication (workflow), ils permettent de structurer le contenu du site, de créer du contenu dans des gabarits, ce qui permet aux rédacteurs de se concentrer sur le contenu, ils peuvent bénéficier d'outils d'indexation, des outils de gestion de droits qui permettent de gérer les utilisateurs du CMS et leurs niveaux de droits.</p> <p>Parmi les outils de CMS, on peut citer Drupal et SPIP qui sont en open source, WordPress, Anan6 de Com6... Pour une liste plus exhaustive, voir le site professionnel : http://www.cms.fr/. On y trouve un quizz : Quel CMS choisir ?</p>
Code source	<p>Texte qui représente les instructions qui doivent être exécutées par un microprocesseur. Le code source est généralement écrit dans un langage de programmation permettant la compréhension par des humains. Il est ensuite traduit dans la représentation binaire attendue par la machine, suite ininterrompue de 0 et de 1.</p> <p>Toute application ou logiciel, par exemple un SIGB, repose sur un code source. Le code source peut être public (logiciel libre) ou privé (logiciel propriétaire). Lorsque le SIGB est propriétaire, il est très difficile, voire impossible, d'accéder à son code source, ce qui empêche l'intégration avec d'autres applications sans passer par le fournisseur du SIGB lui-même.</p>
OPAC	<p>Acronyme pour l'expression anglaise Online Public Access Catalog.</p> <p>Il désigne d'abord un catalogue de bibliothèque en ligne. L'OPAC est en général fourni avec le logiciel de gestion de la bibliothèque, le SIGB. Il peut être encapsulé dans un ensemble plus large, souvent appelé « portail documentaire » et de plus en plus « bibliothèque en ligne ».</p> <p>L'acronyme CIEL (pour Catalogue informatisé en ligne) est également utilisé.</p>
Portail web	<p>Site web qui offre une porte d'entrée commune à un large éventail de ressources et de services accessibles sur l'Internet et centrés sur un domaine d'intérêt ou une communauté particulière. Les ressources et services dont l'accès est ainsi rassemblé peuvent être pour une bibliothèque, un module de recherche sur le catalogue ou sur la totalité du portail, l'OPAC lui-même, une bibliothèque numérique, un service de questions-réponses, des pages de contenu, une gestion de comptes, une boutique en ligne, un service de réservation et de prêt, etc. On tend à abandonner actuellement le terme de portail pour celui de « bibliothèque en ligne ».</p>

Recherche fédérée	<p>Outil proposant un formulaire de recherche unique qui transmet la requête à plusieurs bases et applications hétérogènes qui peuvent être localisées sur des serveurs distants et affiche la liste de résultats sur une page unique. Le moteur utilise des connecteurs vers les bases distantes. Cette recherche peut être plus ou moins lente selon les bases et applications et l’affichage des résultats peut s’en ressentir. C’est pourquoi certains services privilégient la recherche dite hébergée, tous les index étant en ce cas regroupés sur des serveurs mis à disposition par l’institution qui a mis en place le moteur de recherche. Certains moteurs de recherche combinent les deux approches selon les résultats des négociations avec les détenteurs des index.</p>
<p>RSS</p> 	<p>Acronyme pour Really Simple Syndication.</p> <p>Un flux RSS permet de présenter automatiquement à l’internaute les dernières mises à jour d’un site web, éventuellement en fonction de sujets favoris que cet internaute a lui-même sélectionne.</p>
SIGB	<p>Acronyme pour Système Intégré de Gestion de Bibliothèque.</p> <p>Logiciel composé de modules destinés à la gestion des tâches d’une bibliothèque (comme acquisitions, catalogage, gestion des lecteurs, communication et prêt...).</p>
SSO	<p>Acronyme pour Single Sign-On.</p> <p>Méthode permettant à un utilisateur de ne procéder qu’à une seule authentification (identifiant et mot de passe) pour accéder à plusieurs applications informatiques ou sites web sécurisés, par exemple dans une commune à son compte de bibliothèque et à un autre service municipal, dans une bibliothèque à son compte personnel et aux ressources numériques sur abonnement.</p>

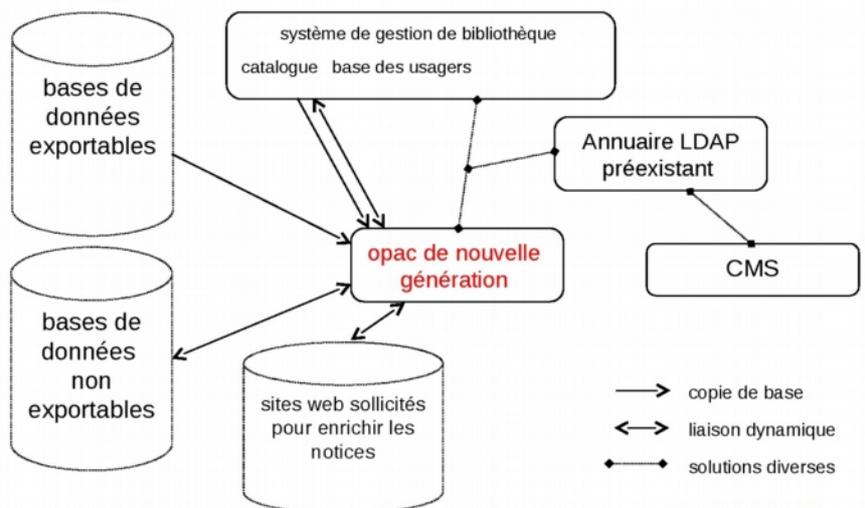
Annexe 1 : Exemple d'architecture du portail

Architecture du portail



1

Un exemple d'architecture de portail proposant la recherche unifiée :
l'**opac de nouvelle génération**



Tosca consultants

Marc Maisonneuve, Tosca Consultants

Annexe 2 : Typologie des services en ligne

Mise en ligne d'informations	Services traditionnels facilités par un accès en ligne (e-administration)	Accès à des ressources numériques valorisées par la bibliothèque	Enrichissement de l'offre par des contenus extérieurs
Informations pratiques	Inscription	Ressources numériques commerciales	Commentaires des lecteurs
Agenda	Accès au catalogue (peut permettre de conserver l'historique de la recherche, d'exporter son panier...)	Signalement de ressources gratuites	Enrichissement des notices (jaquettes, critiques de livres, extraits musicaux...)
FAQ	Accès au compte-lecteur	Documents numérisés	Flux Rss vers d'autres événements ou contenus que ceux de la bibliothèque
Dernières acquisitions de la bibliothèque	Réservation de documents	Captations d'événements, podcasts	Services de questions/réponses (ex. Bibliosés@me)
Coups de cœurs et critiques des bibliothécaires	Prolongement du prêt		
Newsletter	Inscription à des ateliers		
Editorialisation	Enregistrer son profil et ses données personnelles		
Services de questions/réponses (ex. Guichet du savoir)			